

## Einar S. Einarsson hlýtur Stjórnunarverðlaunin 2010 í flokki þjónustustjórnunar

Einar hefur afar gott orðspor í sinni atvinnugrein og hafa fyrirtæki leitað til hans til að læra af reynslu og þekkingu í að stuðla að ánægju viðskiptavina. Í meira en áratug hefur ÁTVR unnið markvisst að því að efla þjónustu í Vínbúðum fyrirtækisins. Sem dæmi má nefna að lögð hefur verið áhersla á þjálfun og menntun til þess að auka þekkingu og starfsframlag innan fyrirtækisins. Starfræktur er skóli, Vínskóli vínbúða, sem miðar að því að auka vörubekkingu starfsfólks í þeim tilgangi að geta frætt og þjónað viðskiptavinum sem best. Reglulegar mælingar og kannanir sannreyna að miklum árangri hefur verið náð í að innleiða stefnu fyrirtækisins. ÁTVR var sem dæmi „hástökkvari“ í niðurstöðum Íslensku ánægjuvogarinnar tvö síðastliðin ár. Í stefnumótun fyrirtækisins er áhersla lögð lykilarangursþætti í ánægju viðskiptavina. Árið 1998 voru settir þjónustustaðlar og árið 2006 var þjónustustefna innleidd. Á árinu 2009 voru tekin upp ný gildi fyrir fyrirtækið, lipurð, þekking og ánægja og heildarstefnu breytt.

Verslunarstjórar fá árlega markmið á 9 mælikvarða og þrisvar á ári eru birtar niðurstöður þeirra. Þegar 2 ársþriðjungar eru liðnir af árinu eru veitt hvatningaverðlaun fyrir þær verslanir sem best hafa staðið sig framan af árinu. Í mars er síðan veittar viðurkenningar fyrir besta árangur ársins og er sú verslun sem best stendur sig valin vínbúð ársins og öllu starfsfólki umbunað. Unnið er að því að setja mælikvarða verslana í stefnumiðað skorkort þar sem niðurstöður verða sendar á verslunarstjóra mánaðarlega.

Innleiðing á nánast öllum nýjungum er krefjandi viðfangsefni fyrir alla stjórnendur. Stærstu verkefni síðustu ár voru innleiðing þjónustustaðla árið 1998 og nýrrar þjónustustefnu árið 2006. Var í bæði skiptin farið í allar verslanir og rætt við starfsfólk. Nú, 4 árum eftir að ný hugsun var innleidd í þjónustunni, erum við að fara aftur af stað með endurbætta útgáfu af þjónustustefnu þar sem gildin eru í forsæti. Miðað við síðustu reynslu af innleiðingu, eru allar verslanir heimsóttar og rætt við allt starfsfólk. Í innleiðingin heimsækja lykilstjórnendur alla vinnustaði með nýju þjónustustefnuna í farteskinu (þjónustustefnan er gefin út í sérstökum bæklingi) og ræða við starfsfólk um bæði stefnu og þjónustustefnu fyrirtækisins. ÁTVR telur mikilvægt að ræða stefnu – tilgang og leiðarljós- fyrirtækisins á sama tíma og rætt er um þjónustustefnuna, þar sem stefnan setur þjónustuna í heildarsamhengi.